

**Contrato de Prestación de Servicio No. SEFIPLAN/DA/AD/09/2022** que celebran por una parte el Gobierno del Estado de Quintana Roo por conducto de la Secretaría de Finanzas y Planeación, a quien en lo sucesivo se le denominará "**El Cliente**", representado en este acto por la **M.I. Yohanet Teódula Torres Muñoz** en su carácter de **Secretaría de Finanzas y Planeación** y por la otra parte la persona moral **Grupo Rfácil Empresarial, S.A. de C.V.**, a quien en lo sucesivo se le denominará "**El Prestador del Servicio**" representado en este acto por la **C. Etni Tafoya Jaimes** en su carácter de **Apoderada Legal**, al tenor de las siguientes:

### Declaraciones

#### I. "El Cliente" declara:

**I.1.** Que de conformidad con lo dispuesto por los artículos 40 y 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1, 2 y 5 de la Constitución Política del Estado de Quintana Roo y artículo 429 Fracción I del Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, es un Estado que forma parte integrante de la Federación y cuenta con personalidad jurídica propia.

**I.2.** Que la C. Yohanet Teódula Torres Muñoz en su carácter de Secretaria de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo, acredita su personalidad con el nombramiento emitido a su favor por el C. Gobernador del Estado de Quintana Roo, y cuenta con las facultades para concurrir a la celebración del presente contrato, en términos de lo dispuesto en los artículos 92 y 116 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, artículos 2, 3, 4, 19 fracción III, 30 fracción VII y 33 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo; artículos 5, 9 y 10 fracciones I, X, XI y demás relativas del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Planeación.

**I.3.** Que para cubrir las obligaciones derivadas de este contrato, cuenta con los recursos comprendidos dentro del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, autorizado para el ejercicio fiscal 2022.

**I.4.** Que la clave de su Registro Federal de Contribuyentes es **GEL-741008-GY9**.

**I.5.** Que tiene domicilio en la Calle 22 de Enero No. 1, colonia Centro, C.P. 77000, de la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo.

**I.6.** Que la Adjudicación Directa por Excepción a la Licitación Pública se determinó conforme a lo previsto en el artículo 33 fracción V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo, misma que fue aprobada en la Primera Sesión Ordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Finanzas y Planeación, de fecha 11 de enero de 2022.

#### II. "El Prestador del Servicio" declara:

**II.1.** Que su representada es una sociedad mercantil, legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, lo cual consta en la escritura pública número 45,443 de fecha 10 de septiembre del año 2010, protocolizada ante la fe del Licenciado Jorge Valdés Ramírez, titular de la Notaría Pública número 24 con residencia en la Ciudad de Toluca, Estado de México e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Ciudad de Toluca, bajo el folio mercantil electrónico número **50286\*17**.

**II.2.** Que su Apoderada Legal acredita su personalidad mediante el acta número 2,853 de fecha 21 de junio del año 2021, protocolizada ante la fe del Maestro en Derecho Mario Alfredo Jaramillo Manzur, titular de la Notaría Pública número 190 con residencia en la Ciudad de Toluca, Estado de México, por lo tanto, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente contrato, las cuales hasta la presente fecha, no le han sido modificadas o revocadas y que para este acto se identifica mediante su credencial para votar con fotografía con clave de elector **TFJMET89082616M600**, expedida por el Instituto Nacional Electoral.

**II.3.** Que tiene por objeto entre otros, mediante las herramientas de la tecnología computacional, electrónica, satelital, de informática y de internet actuales y futuras, comprar, vender, fabricar, diseñar, reparar, dar y tomar a consignación, importar y exportar toda clase de productos y servicios, artículos, mercancías, maquinaria, equipo de comunicaciones y computación en general, sus accesorios y refacciones; así como programas y paquetes de aplicación, libros, materiales audiovisuales, revistas técnicas y mobiliario. Así como, previa autorización que se tramite y se obtenga del Servicio de Administración Tributaria, dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y de cualquiera de las Entidades Federativas y Municipios en materia fiscal, fungir como proveedor de servicios de generación y envío de comprobantes fiscales digitales o impresos, en cualquiera de sus modalidades, y en términos y de conformidad con las disposiciones fiscales; y cuenta para tal fin con el personal, equipo, capacidad técnica y financiera suficiente para el cumplimiento de la prestación del servicio motivo de este contrato.

**II.4.** Que la clave de su Registro Federal de Contribuyentes es **GRE100910KEA**.

**II.5.** Que tiene establecido su domicilio en Av. Leona Vicario, Número 1232, Despacho 204, colonia Real de Arcos, C.P. 52154, Localidad Metepec, Estado de México, México, mismo que señala para todos los fines y efectos legales de este contrato.

**II.6.** Que se encuentra inscrito en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado de Quintana Roo, bajo el folio número **0652**.

**II.7.** Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que no se encuentra en ninguno de los supuestos del artículo 39 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Gobierno del Estado de Quintana Roo y que conoce plenamente el contenido y los requisitos que establece dicha Ley así como las normas de calidad vigentes de la Dependencia normativa.

**III. "Las Partes" declaran:**

**III.1.** Que reconocen mutuamente su capacidad legal para celebrar el presente contrato, en virtud de haber quedado plenamente acreditadas en las anteriores declaraciones, y que en su celebración no existe dolo, mala fe, error o algún otro vicio del consentimiento que pudiera afectar su validez.

**III.2.** Que estando conformes con lo manifestado en las declaraciones que anteceden, ambas partes manifiestan su voluntad y se obligan en los términos de este Contrato y de las disposiciones legales respectivas, con apego a las siguientes:

#### Cláusulas

**Primera. Objeto del contrato.-** El presente contrato tiene por objeto la prestación del **Servicio de Timbrado de Fiscal, correspondiente al Ejercicio Fiscal 2022 (Facturación Electrónica) correspondiente de Enero a Abril de 2022**, de acuerdo a las especificaciones, alcance y características señaladas en el anexo único del presente contrato.

**Segunda. Monto del contrato.-** El monto del presente contrato es por la cantidad de **\$489,333.32** (Son: Cuatrocientos ochenta y nueve mil trescientos treinta y tres pesos 32/100 M.N.) más **\$78,293.33** (Son: Setenta y ocho mil doscientos noventa y tres pesos 33/100 M.N.) correspondiente al 16% de I.V.A., cuya suma asciende a un importe total de **\$567,626.65** (Son: Quinientos sesenta y siete mil seiscientos veintiséis pesos 65/100 M.N.).

**Tercera. Forma de pago.-** Ambas partes acuerdan que el pago se hará en dos exhibiciones vía transferencia electrónica de fondos, por conducto de la Tesorería General del Estado, a través de la Dirección de Caja de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado, ubicada en la calle 22 de

enero No. 1, Palacio de Gobierno, planta baja, col. Centro, C.P. 77000, Chetumal, Quintana Roo, previa presentación de la factura correspondiente; en la forma, condiciones y plazos siguientes:

Concepto	Periodo	Entregable	Subtotal	16% I.V.A.	Total
Primer Pago	Enero a Marzo	Reporte mensual de facturación, entrega mensual de archivos XML y PDF	\$366,999.90	\$58,719.98	\$425,719.88
Segundo Pago	Abril	Reporte mensual de facturación, entrega mensual de archivos XML y PDF; y Acta Entrega - Recepción	\$122,333.42	\$19,573.35	\$141,906.77
<b>Total</b>			<b>\$489,333.32</b>	<b>\$78,293.33</b>	<b>\$567,626.65</b>

**Cuarta. Vigencia y lugar.- "El Prestador del Servicio"** se compromete a ejecutar el servicio objeto del presente contrato desde la primera quincena de enero del año 2022 y hasta el 30 de abril del año 2022, independientemente de la firma del presente instrumento jurídico, en las instalaciones del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, ubicadas en Av. Ignacio Zaragoza entre Av- 5 de Mayo y 16 de Septiembre No. 75, Col. Centro, C.P. 77000, Chetumal, Quintana Roo.

**Quinta. Impuestos y derechos.-** Los impuestos y derechos federales, estatales, municipales o de cualquier otra naturaleza, serán a cargo de **"El Prestador del Servicio"**, con excepción del I.V.A.

**Sexta. Garantía.- "El Prestador del Servicio"** para garantizar el fiel y estricto cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato, se obliga a presentar en un plazo no mayor de cinco días naturales posteriores a la firma del mismo, un pagaré por el 10% del monto total contratado a favor de la **Secretaría de Finanzas y Planeación del Gobierno del Estado de Quintana Roo**, siendo causa de rescisión no presentarla en dicho plazo; misma que continuara vigente por 60 días naturales subsiguientes a la entrega del servicio.

En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas a **"El Prestador del Servicio"** para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios modificatorios al monto o al plazo del contrato; se deberá realizar la modificación correspondiente a la garantía.

Ésta Garantía será liberada, previa solicitud expresa y por escrito por parte de **"El Prestador del Servicio"**, una vez cumplidas las obligaciones a su cargo y a entera satisfacción de **"El Cliente"**.

**Séptima. Supervisión.- "El Cliente"** manifiesta que a través del personal que ha designado el Director General del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, siendo este el Lic. Bruno Rayo Hernández, Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del SATQ, supervisará la adecuada ejecución del servicio, pudiendo rechazarlo cuando no reúna las especificaciones establecidas en el presente instrumento jurídico.

**Octava. Obligaciones.- "El Prestador del Servicio"** acepta expresamente cumplir con las obligaciones consignadas a su cargo, en este contrato y en la ley, específicamente con las siguientes:

- Que el servicio objeto de este contrato se efectúe a satisfacción de **"El Cliente"**, así como a responder, por su cuenta y riesgo de los daños y perjuicios que, por inobservancia o negligencia de su parte, se lleguen a causar a **"El Cliente"** o a terceros.
- Desarrollar la prestación del servicio contratado conforme la calidad, cantidad, especificaciones y/o características que se detallan en el anexo único del presente instrumento jurídico.
- Corregir las deficiencias que se detecten en la prestación del servicio contratado, o no cumplan con el inciso "b" de la presente cláusula.
- No ceder en forma parcial o total a favor de cualquier otra persona física o moral sus derechos y obligaciones derivados de este contrato y sus anexos, con excepción de los derechos de cobro sobre los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI), en cuyo caso deberá contar con la conformidad previa y por escrita de **"El Cliente"**.

**Novena. Calidad.- "El Prestador del Servicio"** asume la obligación de garantizar que la prestación del servicio objeto de este contrato, será de óptima calidad; no obstante, **"Las Partes"** acuerdan que **"El Cliente"** podrá verificar la calidad y características de lo contratado, pudiendo rechazarlo cuando no cumpla con las especificaciones establecidas en su oferta técnica y económica, y cuando presente defectos en su cumplimiento o deficiencia que lo haga impropio para el uso para el cual fue contratado.

Si el supervisor del servicio revela anomalías en calidad, precio o cualquier otro aspecto de relevancia en la operación, expedirá un aviso de no conformidad, el cual será notificado a **"El Prestador del Servicio"**. Dicho aviso dará la posibilidad de que **"El Cliente"**, sin responsabilidad de su parte suspenda o rescinda total o parcialmente el presente contrato.

Los gastos que se generen por rechazo de los servicios a los que se refiere el párrafo anterior, correrán por cuenta y orden única de **"El Prestador del Servicio"**.

**Décima. Suspensión temporal del contrato.-** Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por algún incumplimiento o demora causada por huelga, incendio, inundación, desastre natural u otra causa extraordinaria e imprevisible fuera del control de alguna de las partes, siempre que se den aviso oportunamente.

Una vez terminada la causa de fuerza mayor o caso fortuito las partes acordarán si se reinicia la ejecución de las obligaciones; por lo que en caso de que el contrato continúe, los plazos de ejecución serán prorrogados proporcionalmente a los de la duración de tal circunstancia.

**Décima primera. Penas convencionales.- "El Prestador del Servicio"** se compromete a pagar a **"El Cliente"** en caso de que no cumpla con las obligaciones asumidas con motivo del presente contrato como pena convencional, el (dos) al millar del monto total contratado en este instrumento por cada día de atraso en la prestación del servicio, y que será cuantificada en relación al servicio no entregado de manera oportuna. En ningún caso la pena convencional será mayor al 10% (diez por ciento) del monto total contratado.

El procedimiento para la aplicación de las penas convencionales se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

- a) En caso de incumplimiento reportado por el supervisor designado en la cláusula séptima, **"El Cliente"** deberá notificar de manera expresa y por escrito a **"El Prestador del Servicio"** el inicio del procedimiento dejando constancia de las deficiencias, defectos, vicios o del retardo en el servicio, y se le otorgará un plazo de diez días hábiles para que solvente cualquier incumplimiento a sus obligaciones en términos del presente contrato, o bien, para que exponga lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que acrediten su dicho.
- b) Concluido el plazo otorgado, **"El Cliente"**, previa valoración y aprobación de **"El Supervisor"**, resolverá de manera fundada y motivada si el incumplimiento fue debidamente solventado por **"El Prestador del Servicio"** o bien, si se acredita alguna causa de caso fortuito o fuerza mayor.
- c) En caso de no quedar solventado el incumplimiento, ni acreditarse que existe una situación de caso fortuito o fuerza mayor, **"El Cliente"**, previa valoración y aprobación del supervisor, resolverá sobre la procedencia de la aplicación de las penas convencionales, en cuyo caso se deberá llevar a cabo las gestiones correspondientes para su cálculo detallado.
- d) **"El Cliente"** deberá notificar el dictamen que resuelva el procedimiento a **"El Prestador del Servicio"** en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Independientemente del pago de las penas convencionales señaladas en el párrafo anterior, **"El Cliente"** podrá optar por la rescisión del contrato o exigir su cumplimiento de acuerdo al artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo.

Para determinar la aplicación de las sanciones estipuladas, no se tomarán en cuenta las demoras motivadas por caso fortuito o de fuerza mayor, o cualquier otra no imputable a **"El Prestador del Servicio"**, siempre y cuando cumpla con la condición dispuesta en la cláusula décima del presente contrato.

**Décima segunda. Rescisión del contrato.**- **"El Cliente"** podrá rescindir administrativamente el contrato sin responsabilidad para él y sin que medie resolución judicial en los siguientes casos:

- a. En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo de **"El Prestador del Servicio"**.
- b. Cuando concurren razones de interés público.
- c. Por contravenir lo dispuesto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo.
- d. Cuando el **"El Prestador del Servicio"** modifique cualquier característica del servicio, sin autorización expresa y por escrito de **"El Cliente"**.
- e. Si **"El Prestador del Servicio"** se declara en quiebra.
- f. Por violación a cualquiera de las cláusulas contenidas en el presente contrato.
- g. En caso fortuito o de fuerza mayor o cuando por restricciones presupuestales, se haga imposible el cumplimiento económico del presente contrato.
- h. Por haber transcurrido el tiempo límite establecido para el cumplimiento de la entrega de la garantía requerida.

**Décima tercera. Procedimiento de rescisión.**- El procedimiento de rescisión iniciará dentro de los diez días hábiles siguientes a aquel en que se hubiera agotado el monto límite de aplicación de las penas convencionales, en caso del incumplimiento a que se refiere la cláusula décima primera (penas convencionales) del presente contrato. En los demás casos, dará inicio dentro de los diez días hábiles siguientes a aquél en que se origine la causa que motive la rescisión.

Dicho procedimiento se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

- a) Se comunicará por escrito a **"El Prestador del Servicio"**, los hechos constitutivos de la infracción, para que en un término no mayor de diez días hábiles, exponga lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime convenientes.
- b) Transcurrido dicho término **"El Cliente"**, contará con un plazo de 15 días hábiles para resolver considerando los argumentos y pruebas que haya hecho valer **"El Prestador del Servicio"**. La resolución deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a **"El Prestador del Servicio"** dentro de dicho plazo.
- c) Cuando por caso fortuito o fuerza mayor se imposibilite llevar a cabo el objeto del contrato, en este supuesto, **"El Prestador del Servicio"** deberá informar a **"El Cliente"** quien resolverá dentro de los quince días naturales siguientes a la recepción de dicho informe, la rescisión o no del contrato.

La rescisión administrativa, no exime a **"El Prestador del Servicio"** de las responsabilidades civiles o penales en que hubiese incurrido por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en este contrato.

**Décima cuarta. Terminación anticipada.**- **"El Cliente"** podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio originalmente contratado y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Contraloría del Estado. En estos supuestos **"El Cliente"** reembolsará a **"El Prestador del Servicio"** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

**Décima quinta. Responsabilidad laboral.**- **"El Prestador del Servicio"** reconoce y acepta que es el único patrón de todas y cada una de las personas que intervengan en el desarrollo y ejecución de este

contrato, liberando a **"El Cliente"** de cualquier responsabilidad laboral y de seguridad social. **"El Prestador del Servicio"** conviene por lo mismo, en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presentaren en su contra o en contra de **"El Cliente"** en relación con los trabajos relativos a la prestación del servicio objeto del contrato.

**Décima sexta. Confidencialidad y reserva.-** Toda información impresa, verbal, audiovisual o de cualquier otro medio que **"El Cliente"** le proporcione a **"El Prestador del Servicio"**, así como los datos y resultados obtenidos como consecuencia del objeto del presente contrato, son estrictamente confidenciales, por lo que **"El Prestador del Servicio"** no podrá proporcionar información alguna a terceros, sin autorización expresa y por escrito de **"El Cliente"**, a excepción de los casos en que dicha información sea requerida por autoridad competente de cualquier índole o por alguna disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

Esta obligación de confidencialidad y reserva será de naturaleza permanente y no cesará con motivo de la suspensión o terminación del presente contrato.

**Décima séptima. Patentes, marcas y derechos de autor.-** **"El Prestador del Servicio"** asumirá la responsabilidad total para el caso en que, al ejecutar el servicio, infrinjan los derechos de terceros sobre patentes, marca registrada o diseños industriales, sin que esto afecte a **"El Cliente"**, por lo que libera a éste de toda responsabilidad.

**Décima octava. Normatividad aplicable.-** **"Las Partes"** se obligan a sujetarse estrictamente, para la ejecución del servicio objeto de este contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo, así como las demás disposiciones administrativas, civiles o penales que le sean aplicables.

**Décima novena. Jurisdicción.-** Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **"Las Partes"** convienen en someterse a la jurisdicción y competencia de los tribunales del fuero común en la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo, por lo tanto, **"El Prestador del Servicio"** renuncia al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro le pudiera corresponder.

Y para constancia y efectos legales correspondientes, el presente contrato se firma al margen y al calce en tres ejemplares en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, a los veintidós días del mes de febrero del año dos mil veintidós.

Por **"El Cliente"**

  
M.I. Yohanel Teódula Torres Muñoz  
Secretaría de Finanzas y Planeación

Por **"El Prestador del Servicio"**

  
C. Etni Tafoya Jaimes  
Apoderada Legal de la empresa  
Grupo Rfácil Empresarial, S.A. de C.V.

Por "El Área Solicitante"

Por "El Supervisor del Servicio"



**Dr. Rodrigo Díaz Robledo**

Director General del Servicio de Administración  
Tributaria del Estado de Quintana Roo



**Lic. Bruno Rayo Hernández**

Director de Tecnologías de la Información y  
Comunicaciones del SATQ

Por "La Dirección Administrativa"



**Lic. Zoreida del Carmen Castro García**

Directora Administrativa de la  
Secretaría de Finanzas y Planeación



**Lic. Héctor Alfonso Leal Cano**

Jefe del Departamento de Recursos Materiales  
de la Secretaría de Finanzas y Planeación



Las firmas que anteceden forman parte del Contrato de Prestación de Servicio No. SEFIPLAN/DA/AD/09/2022, que celebran por una parte el Gobierno del Estado de Quintana Roo, por conducto de la Secretaría de Finanzas y Planeación y la empresa Grupo Rfácil Empresarial, S.A. de C.V. de fecha 21 de febrero de 2022.

ANEXO ÚNICO

**SERVICIO DE TIMBRADO DE FISCAL, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2022 (FACTURACIÓN ELECTRÓNICA) CORRESPONDIENTE DE ENERO A ABRIL DE 2022**

**OBJETIVO**

Contar con el Servicio para la emisión de timbrado de facturas, usando la versión 3.3 y/o 4.0 de modo eficiente y adecuado a las necesidades del Gobierno del Estado de Quintana Roo, que permita optimizar los procesos administrativos para la entrega en tiempo y forma los recibos a los proveedores y/o usuarios y dar cumplimiento con el respectivo pago de las contribuciones al Servicio de Administración Tributaria.

**OBJETIVO ESPECIFICO.**

1. Contar con módulos funcionales que permitan realizar cada proceso de emisión del timbrado de facturas de manera masiva e individual.
2. Permitir adecuaciones al Sistema para el Servicio de emisión del timbrado de facturas, según las necesidades de acuerdo a las actualizaciones y disposiciones fiscales del SAT y/o administrativas del Gobierno del Estado de Quintana Roo para el ejercicio fiscal 2022.
3. Permitir el envío e individual a través del sistema, los timbrados de factura a cada beneficiario al correo electrónico proporcionado previamente.
4. Permitir la consulta y descarga de información directamente del sistema, ya sea por pantalla o impresión, en formato XML y/o PDF.
5. Permitir la cancelación de los timbrados de factura erróneos y/o indebidos.
6. Generar reportes y respaldo de la información procesada en el sistema de modo mensual.
7. Contar con servicio de capacitación, mesa de ayuda y soporte técnico especializado.
8. Realizar la emisión del timbrado de facturas de manera masiva e individual en la versión 3.3 y/o 4.0.

**METODOLOGÍA DE TRABAJO**

**FUNCIONALIDADES DE NUESTROS SISTEMAS.**

**Sistema de Timbrado CFDI:**

1. Recepción y validación de estructura del XML conforme al estándar CFDI 3.3.
2. A partir del 1 de enero de 2022 entra en vigor la versión 4.0 del CFDI, existiendo un periodo de convivencia entre la versión 3.3 y la versión 4.0 el cual comprende del 1 de enero al 30 de abril de 2022, quedando en funcionamiento únicamente la versión 4.0 de CFCI.
3. Validación de todos los Complementos publicados por el SAT al momento del timbrado.
4. Verificación del Sello Digital del Emisor.
5. Verificación de Obligaciones Fiscales del Emisor en la LCO.

6. Validación de Créditos de Timbrado adquiridos por el Municipio.
7. Timbrado del Documento mediante el Certificado de Sello Digital del PAC.
8. Asignación de UUID y fecha de timbrado.
9. Devolución del CFDI debidamente timbrado (incorporando el nodo timbre fiscal).
10. Entrega Asíncrona del Comprobante CFDI timbrado al SAT, en un lapso no mayor a 4 horas.
11. Almacenamiento del CFDI timbrado.
12. Portal de Consulta al Público en General (Paperless). Se proporcionara un portal electrónico en el cual los contribuyentes podrán recuperar su recibo oficial de pago emitido en formato de Factura Electrónica CFDI, donde podrán descargar el XML y la representación impresa. La recuperación del CFDI será por medio de la referencia de pago y RFC del Receptor.
13. Uso de Consola de Administración de Timbrado, para consulta de Créditos adquiridos y restantes, así como consulta sobre los consumos realizados por RFC del emisor.
14. Disponibilidad del servicio de 99.8%.
15. Tiempos de respuesta de nuestro Web Service: menores a 1 segundo.
16. Capacidad de hasta 10 millones de comprobantes mensuales.
17. Soporte para generación del CFDI del complemento de pago de acuerdo al estándar vigente.

**Monitor de procesamiento de Archivo TXT emisión de CFDI:**

1. Conversión de datos en archivo de texto a formato CFDI 3.3 y/o 4.0, sellado del comprobante con los Certificados de Sellos Digital del Cliente, y su posterior envío al Sistema de Timbrado Masivo rfácil.
2. Registro de Certificado de Sello Digital, Series y Folios, Régimen Fiscal.
3. Generación de la Representación impresa en formato PDF mediante Plantilla Personalizada.
4. Envío a la cuenta de correo electrónico del Contribuyente.
5. Notificación a los Web Services del Portal de Monitoreo de Archivos de Texto Procesados.
6. Soporte a Complementos:
  - a. Información Aduanera.
  - b. Información Predial.
  - c. Información de Partes.
7. Integración de Datos Adicionales al CFDI para mapeo en la representación impresa (hasta 100 campos).
8. Portal Web de Monitoreo de Archivos de Texto Procesados.
  - a. Consulta de Archivos procesados y visualización de errores del Monitor de Procesamiento.
  - b. Consulta de CFDI generados en el procesamiento de Archivos TXT. Solo consulta de UUID y datos generales; no incluye descarga de comprobantes XML y su representación PDF.

9. Web Service de Recepción de CFDI Timbrados para Almacenamiento y Consulta del Emisor y del Receptor.

**Consola de Facturación en Línea:**

1. Multi Usuario.
2. Parametrización de datos Fiscales: Certificados de Sello Digital, Series y Folios, Régimen Fiscal, Plantillas de generación de PDF.
3. Catálogos de Localidades (Sucursales de Emisión).
4. Catálogos de Contribuyentes.
5. Parametrización de Servicios de Correo Electrónico.
6. Parametrización de datos Fiscales: Certificados de Sello Digital, Series y Folios, Régimen Fiscal, Plantillas de generación de PDF.
7. Registro y Emisión de Facturas CFDI (Ingresos) y Notas de Crédito (Egresos) y complementos de pago.
8. Cancelación de CFDI emitidos a través de emisión de Nota de Crédito, una sola Nota de Crédito por CFDI.
9. Re facturación de Comprobantes CFDI emitidos al Contribuyente.
10. Registro de Notas de Crédito CFDI por devoluciones parciales, sin Complementos CFDI ni Addendas.
11. Administración de Comprobantes Fiscales emitidos.

**CARACTERÍSTICAS DEL SOPORTE PREMIUM RFÁCIL.**

Responder la llamada y Diagnosticar el Problema:

TIPO DE REPORTE	TIEMPO DE RESPUESTA	RUTA DE ACCIÓN
Atención telefónica 24hrs	30 min	Desde que el asesor contesta el teléfono, contacta al usuario y dictaminan la situación.
Correo electrónico	60 min	Desde que el asesor recibe y valida el correo, contacta al usuario y dictamina la situación.
Chat en línea	60min	Desde que el asesor contesta el chat, contacta al usuario y dictamina la situación.

El siguiente, es un resumen de los tiempos máximos y mínimos de respuesta al problema:

FASE DE RESOLUCIÓN	TIPO DE PROBLEMA	TIEMPO DE RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
FASE 1	PROBLEMAS CENTRALIZADOS	45-120 min	El problema radica en situaciones de configuración de las herramientas de El Proveedor en los equipos del cliente, problemas con la información proporcionada con el cliente, fallas en el equipo de procesamiento, problemas de conectividad, etc.
FASE 2	PROBLEMAS APLICATIVO DE	1 - 4 hrs.	Se diagnostica en Nivel 1 que la aplicación tiene problemas internos específicos de programación, codificación, reglas internas, etc.  Se procede a analizar los datos proporcionados desde el Soporte Nivel 1 y revisar la situación. Si procede realizan el ajuste respectivo y pasa por QA para liberación de Cambios.

FASE 3	ACTUALIZACIÓN DE APLICATIVOS CON PROBLEMAS	1- 4 hrs.	Solución proporcionada a nivel de Versión de Aplicaciones. Se procede a realizar actualización de versión y en conjunto con el cliente se valida que la versión de solución al problema.
--------	--	-----------	--

Tiempos para resolución de Problemas desde su Notificación:

CRITICIDAD	ALCANCE	TIEMPO MÍNIMO	TIEMPO MÁXIMO
NIVEL BAJO	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN FASE 1	15 min	90 min.
NIVEL MEDIO	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN FASE 2 (1)	1 hr. 15 min.	3 hrs. 45 min.
NIVEL ALTO	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS HASTA FASE 3	1 hr. 30 min.	4 hrs. 45 min.

**DEFINICIÓN DE ALCANCE**

Alcance Estatal:

- Dirección de Recaudación de Othón P. Blanco.
- Dirección de Recaudación de Bacalar.
- Dirección de Recaudación de Felipe Carrillo Puerto.
- Dirección de Recaudación de Tulum.
- Dirección de Recaudación de Solidaridad.
- Dirección de Recaudación de Puerto Morelos.
- Dirección de Recaudación de Benito Juárez.
- Dirección de Recaudación de José María Morelos.
- Dirección de Recaudación de Cozumel.
- Dirección de Recaudación de Lázaro Cárdenas.
- Dirección de Recaudación de Isla Mujeres.

**CONFIDENCIALIDAD**

**Protección de Información**

Al contar con información confidencial y de tratamiento delicado de nuestros clientes, tenemos implementados servicios de protección, tanto de acceso a los servidores, como de protección en caso de ataques externos o intentos de ingreso no deseado.

Para poder proteger la información de nuestros clientes, contamos con los siguientes servicios.

1. Firewall (Corta fuegos). Permite proteger a los sistemas públicos en caso de ataques masivos o ingresos no deseados.

2. Monitores de vulnerabilidades. Realiza el monitoreo constante de las IP's públicas y de los puertos disponibles, con la finalidad de encontrar posibles fallas de seguridad. Este servicio nos notifica de forma inmediata de algún fallo mediante notificaciones automáticas.
3. Respaldos de Información. Tenemos activos los servicios de respaldo tanto de los aplicativos, bases de datos y comprobantes, realizándose esta de forma diaria incremental. Dichos respaldos son colocados tanto dentro del Centro de Datos Principal, como en los servidores espejos. Dicha información se replica de forma automática hacia los servidores del Centro de Datos alterno.
4. Cifrado de Datos. Toda la información que es certificada (timbrada) es almacenada en los servidores de datos masivos, realizando un cifrado específico para cada cliente. Con esto se protegen los datos propios, de manera que nadie más pueda tener acceso a dicha información.

### Resguardo de la información

Como se comentó en las páginas anteriores, contamos con un esquema específico de protección de sus datos. Sin embargo, es importante mencionar que la información generada en los procesos de Facturación Electrónica (Comprobantes fiscales), están disponibles de diferentes formas hacia el cliente.

1. Portal de Facturación rfácil. En dicho portal, cuando se genera la factura, el cliente puede realizar la consulta de los mismos, así como realizar descargas masivas.
2. Registro y Control Interno. Se almacenan los comprobantes en base de datos y en un repositorio de archivos, desarrollado por rfácil.
3. Entrega al SAT. Todos los comprobantes timbrados por un PAC, son entregados de forma inmediata y segura a los servicios Web de recepción de comprobantes CFDI del SAT. Por reglamentación todos los Comprobantes deben ser entregados al SAT.
4. Portal del SAT. La dependencia pone a disposición del Contribuyente un portal en el cual pueden realizar la consulta de comprobantes emitidos, ya que el SAT es la autoridad que tiene la responsabilidad de realizar el resguardo del mismo, responsabilidad que comparte con los Proveedores Autorizados de Certificación.
5. Respaldos por Petición. Contamos con esquemas de contratación de servicios de Respaldos de Comprobantes, ya sea para entrega en medios físicos (CD/DVD) o por medio de transferencia a servidores FTP".

### NOMBRE DEL SERVICIO A CONTRATAR

Servicio de Timbrado de Fiscal, correspondiente al Ejercicio Fiscal 2022 (Facturación Electrónica) correspondiente de Enero a Abril de 2022.

### PLAN DE TRABAJO

#### Capacidad de Procesamiento

Actualmente tenemos la infraestructura necesaria para poder ofrecer el servicio de Timbrado de comprobantes CFDI, por un volumen aproximado de **10 millones de Comprobantes al mes**.

Procesamos un promedio de timbres mensuales de **un millón quinientos mil**.

#### Plan de Contingencias (BCP / DRP)

El propósito del Plan de Continuidad del Negocio de Grupo Rfácil Empresarial, es establecer las estrategias y procedimientos que deben ser implementados por su personal para garantizar la continuidad de las operaciones del negocio en el proceso de Facturación Electrónica y Timbrado.

Dentro de los Objetivos Específicos del Plan de Continuidad del Negocio se pueden mencionar los siguientes:

- a) Proteger al personal y los activos corporativos.
- b) Asegurar la continuidad de las operaciones.
- c) Garantizar la reanudación de los procesos críticos dentro de los márgenes de tiempo tolerables.
- d) Minimizar el proceso de toma de decisiones durante una contingencia.
- e) Reducir los efectos negativos ocasionados por el caos.
- f) Mantener los niveles establecidos de servicio al cliente (SLA's).
- g) Responder a los Inversionistas.
- h) Cumplir con requerimientos Legales, Contractuales y/o Gubernamentales.
- i) Reducir al máximo los niveles de dependencia sobre personas o grupos específicos en el proceso de continuidad.
- j) Eliminar la necesidad de desarrollar nuevos procedimientos durante la contingencia.
- k) Minimizar la posibilidad de pérdida de información crítica para el negocio.

### CALENDARIO DE TRABAJO

El servicio se desarrollará en 3 meses, diariamente los contribuyentes acuden a las diferentes Direcciones de recaudación a realizar sus pagos, gracias a este servicio el contribuyente puede solicitar su factura electrónica (CFDI).

### ENTREGABLES

- Entrega mensual del reporte de Facturación.
- Entrega mensual de los archivos XML y PDF al cliente por medios electrónicos digitales.

**CALENDARIO DE PAGOS**

Concepto	Cantidad	Precio Unitario	Total
Timbres Factura	500,000	\$ 0.50	\$ 250,000.00
Licencia de uso	4	\$ 10,000.00	\$ 40,000.00
Uso de sistema de Auto facturación	4	\$ 12,000.00	\$ 48,000.00
Soporte Premium CFDI	4	\$ 13,333.33	\$ 53,333.32
Timbrado Masivo Anual	4	\$ 12,000.00	\$ 48,000.00
Resguardo facturación CFDI 3.3 y 4.0 hasta por 5 años.	4	\$ 12,500.00	\$ 50,000.00
		<b>Subtotal</b>	<b>\$ 489,333.32</b>
		<b>IVA</b>	<b>\$ 78,293.33</b>
		<b>Total</b>	<b>\$ 567,626.65</b>

**TÉRMINOS COMERCIALES**

1. Precios en Moneda Nacional MXN.
2. La presente propuesta comprende un periodo del 01 de Enero al 30 de Abril de 2022 (cuatro meses).
3. El pago será realizado durante el periodo señalado en la presente propuesta.
4. La propuesta tiene una vigencia de 30 días.
5. Pago en dos exhibiciones.

**Atentamente**



**C. Etzi Talayo Jaimes**  
Apoderada Legal de la empresa  
**Grupo Rfácil Empresarial, S.A. de C.V.**

El anexo que antecede forma parte del Contrato de Prestación de Servicio No. SEFIPLAN/DA/AD/09/2022, que celebran por una parte el Gobierno del Estado de Quintana Roo, por conducto de la Secretaría de Finanzas y Planeación y la empresa **Grupo Rfácil Empresarial, S.A. de C.V.** de fecha 21 de febrero de 2022.